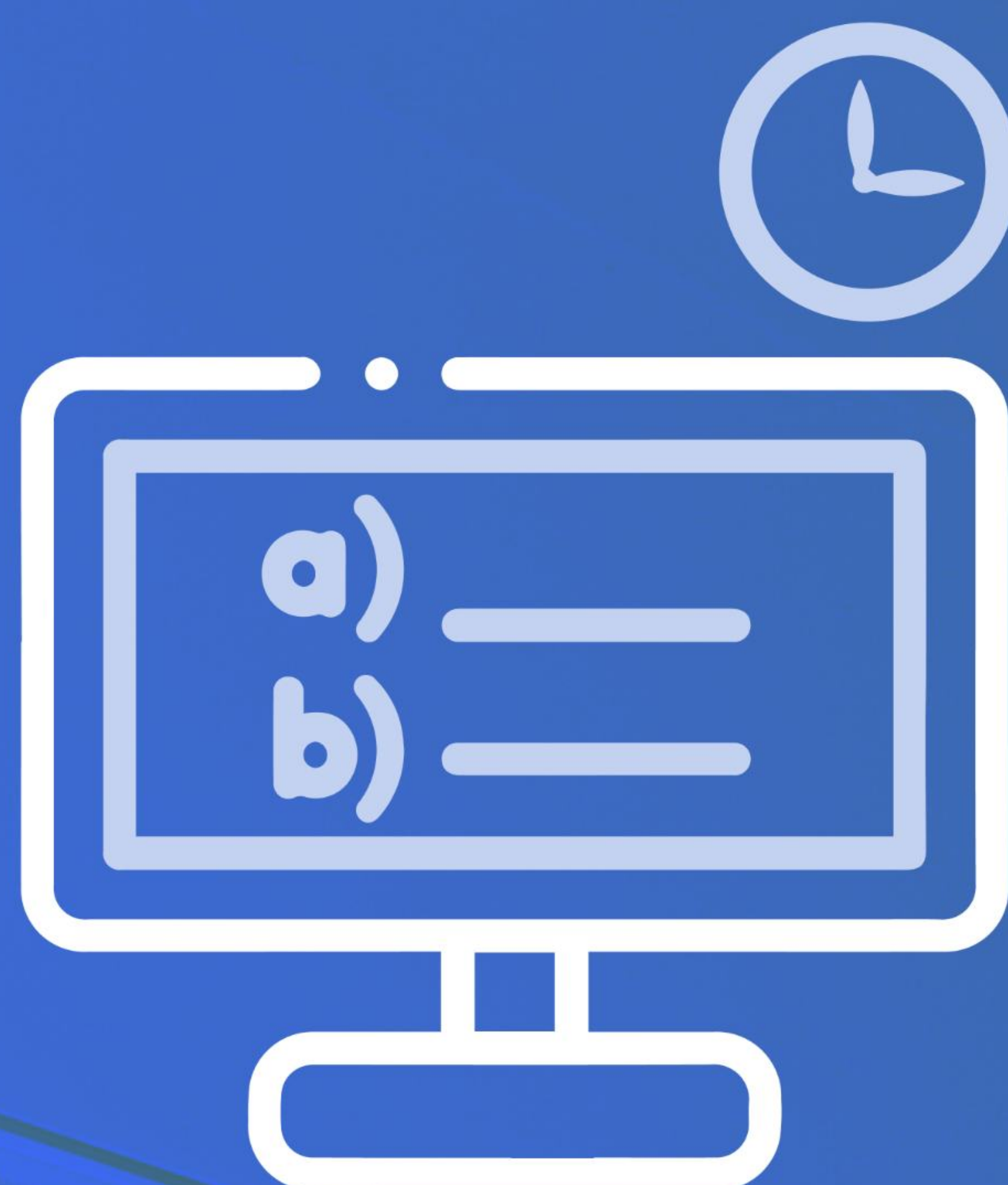




4 Test & Validation



Clément Sablon
Product Designer

csablondesign.fr

**85 % des problèmes UX
peuvent être détectés en
testant avec seulement
5 utilisateurs ?***

***Jakob Nielsen**

Comment bien **se préparer** pour la phase de test ?

- ✓ **1 objectif clair** (ex : valider la compréhension d'un parcours)
- ✓ **Sélectionner des utilisateurs représentatifs** en fonction des critères définis dans vos personas.
- ✓ **Envoyer les invitations + consentement (RGPD !)**
- ✓ **Écrire 2 à 3 scénarios réalistes** : "Imagine que tu dois apostiller ton diplôme..."
- ✓ **Préparer ton protocole** : intro, consignes, silence, relance

Préparer un **accueil** et un **cadre rassurant**

- ✓ **Établir une relation de confiance** : Accueillez chaleureusement les participants et expliquez clairement le but du test.
- ✓ **Rassurer les participants** : Assurez-les qu'il n'y a pas de mauvaises réponses et que l'objectif est d'améliorer l'expérience utilisateur.

Adopter la **bonne posture** durant le test.

- ✓ **Poser des questions ouvertes :** Encouragez les utilisateurs à exprimer leurs pensées et ressentis.
- ✓ **Observer sans intervenir :** Laissez les utilisateurs explorer et interagir naturellement avec le produit, tout en restant discret.
- ✓ **Noter les problèmes récurrents :** Soyez attentif aux points où les utilisateurs semblent hésiter ou rencontrer des difficultés.
- ✓ **Encourager les commentaires spontanés :** Demandez aux utilisateurs de verbaliser leur pensée pendant l'interaction ("Qu'est-ce que vous en pensez ?").

L'impact des soft skills dans les tests utilisateurs



-20%

stress chez les testeurs

Adopter une **attitude empathique, patiente et neutre** lors des tests utilisateurs : il améliore directement la **qualité des résultats obtenus** et donc l'efficacité des actions menées ensuite.





+70%

l'engagement
des participants

Une **posture bienveillante** favorise l'engagement des participants, car ils se sentent en **confiance, écoutés et considérés**, ce qui **encourage une participation plus active et sincère**.

Exemple N°1

Manque de guidage dans le parcours*

🚨 Lors des tests utilisateurs, plusieurs participants ont exprimé un fort **besoin de réassurance** et de **guidage explicite** à chaque étape du parcours.

Conséquence :

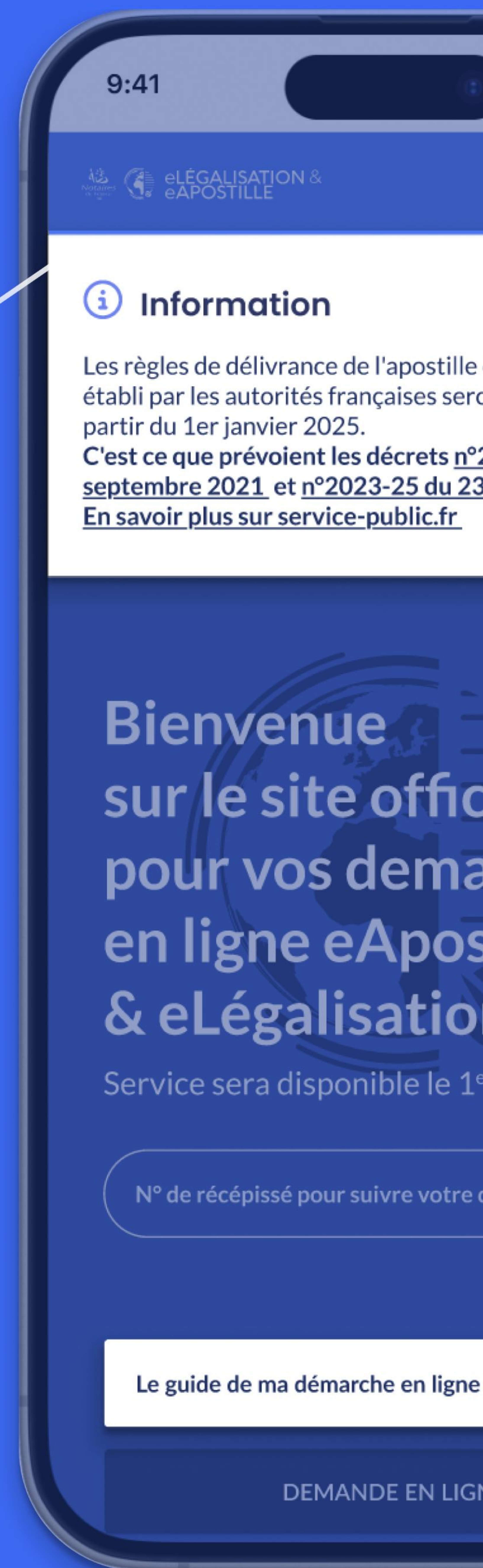
- Engendre un **sentiment de confusion** et de **perte de repères**, en particulier chez les usagers peu à l'aise avec les **démarches administratives en ligne**.
- Les utilisateurs **quittent le parcours** sans valider leur demande.

*issus d'informations collectées via la phase de test utilisateur

- ✓ J'ai identifié la nécessité d'intégrer **davantage de légendes ou d'infobulles explicatives** afin d'apporter une clarification claire et immédiate **en cas de doute pour l'utilisateur.**



"Juste quelques infos en plus ou une bulle d'aide, ça m'aurait vraiment mis en confiance."





« Je ne sais pas trop par où commencer, j'aimerais avoir une vue d'ensemble avant de me lancer. »

- ✓ J'ai identifié la nécessité d'ajouter un point d'entrée visible dès la page d'accueil du parcours, sous la forme d'un **bouton "Guide de votre démarche"**.
Ce bouton permettrait à l'utilisateur d'accéder à un **aperçu global et structuré des étapes à suivre**, ainsi qu'aux documents attendus, aux canaux de transmission possibles (en ligne / par courrier), et aux délais estimés.



Exemple N°2

Incompréhension du traitement des documents*

🚩 Lors de l'étape récapitulatif dans le parcours e-Apostille, plusieurs utilisateurs ne savaient pas comment **gérer plus de 10 documents**, ni comment **distinguer** ceux à envoyer par **voie postale** de ceux à **téléverser en ligne**.

Conséquence :

- Cela entraîne des **rejets de dossiers**, des **demandes incomplètes**, ou des **retours administratifs**.
- Cela nuit à **l'adoption du service numérique**
- et **augmente la charge** des canaux de **support**.

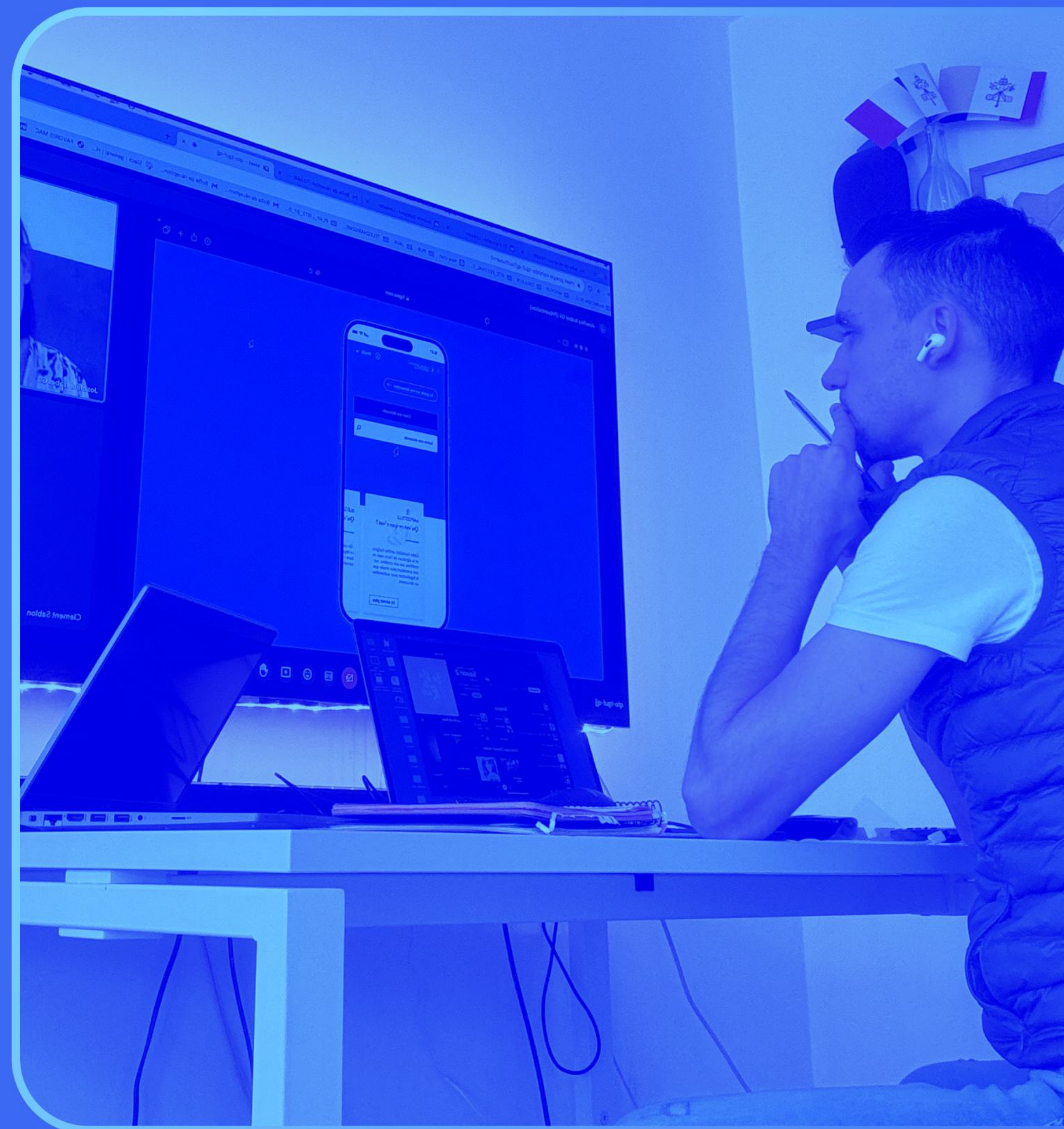
*issus d'informations collectées via la phase de test utilisateur



- ✓ j'ai identifié qu'il manquait aux utilisateurs un moyen clair de **filtrer les documents** selon **leur mode d'envoi (voie postale ou téléversement)**,

« Dès que j'ai dépassé 10 documents, tout est devenu confus. Je ne savais plus lesquels étaient validés, ni où j'en étais. »





ainsi que la possibilité de **télécharger cette liste** sur leur téléphone pour mieux s'en souvenir et s'organiser.

Exemple N°3

Valider la compréhension pour limiter les erreurs*

🚩 Lors des tests du portail e-Apostille, plusieurs utilisateurs **survolaient les instructions**, pensant avoir tout compris... mais commettaient **ensuite des erreurs** (format d'enveloppe inadapté, récépissé oublié, documents abîmés, etc.).

Conséquence :

- **Augmentation des erreurs** dans les envois postaux.
- **Allongement du traitement** côté administration.
- Frustration des utilisateurs quand leur **demande était refusée ou retardée**.

*issus d'informations collectées via la
phase de test utilisateur



✓ j'ai identifié qu'il fallait
ajouter du bouton
« **J'ai compris** » à la fin de
chaque section critique.

Ce bouton oblige
l'utilisateur à **marquer une
pause consciente.**

9:41

eLÉGALISATION &
eAPOSTILLE

Accueil > compte > Création d'une demande

✓ ✓ ✓ RÉCAPITULATIF

3 DOCUMENT ENREGISTRÉ

4 IMPRIMER LE RÉCÉPISSÉ

1 Imprimer le récépissé de la demande

Téléchargez le récépissé : Lorsque vous vous avez envoyé la demande, envoyer le document avec un récépissé. Vous recevrez un reçu indiquant que vous avez posté votre courrier.

J'ai compris

2 Ajouter les documents dans l'enveloppe

- Sélectionnez une enveloppe au bon format (ex. : C4 pour un document A4 non plié).
- Privilégiez une enveloppe à soufflet ou cartonnée pour plusieurs documents ou documents importants.
- Si le document est confidentiel, choisissez une enveloppe opaque et sécurisée (type courrier administratif).
- Vérifiez que le document est propre, complet et sans agrafes qui pourraient endommager d'autres feuilles.

J'ai compris

3 Transmettre via postale

Ajoutez l'adresse du conseil régional :
Écrivez l'adresse du destinataire sur l'enveloppe de manière claire et précise. N'oubliez pas d'inclure le nom complet, l'adresse postale, et, si nécessaire, d'autres informations pertinentes telles que le numéro de bureau ou le service.

81 Bd de Dunkerque, 13002 Marseille
04 91 57 50 57
maregionsud@contact.fr
www.maregionsud.fr

Modifier

J'ai compris

« Il y a tellement d'infos
que j'ai tendance à cliquer
sans tout lire. »

→ L'utilisateur pense avoir
compris, mais passe à côté
d'une consigne importante.

“J'étais pas sûr si j'avais bien
suivi toutes les étapes, j'ai dû
relire.”

→ L'absence de confirmation
rend l'expérience moins fluide
et plus stressante.

✓✓✓✎RÉCAPITULATIF

3DOCUMENT ENREGISTRÉ

4IMPRIMER LE RÉCÉPISSÉ

1Imprimer le récépissé de la demande

2Ajouter les documents dans l'enveloppe

3Transmettre via postale

Ajoutez l'adresse du conseil régional :
Écrivez l'adresse du destinataire sur l'enveloppe de manière claire et précise. N'oubliez pas d'inclure le nom complet, l'adresse postale, et, si nécessaire, d'autres informations pertinentes telles que le numéro de bureau ou le service.

81 Bd de Dunkerque, 13002 Marseille
04 91 57 50 57
maregionsud@contact.fr
www.maregionsud.fr

Modifier

J'ai compris

4Suivre votre demande

Conservez le récépissé : Une fois que vous avez payé les frais et que le document est posté, assurez-vous de conserver soigneusement le récépissé. Il contient des informations importantes, telles que le numéro de suivi, qui peut être utile pour suivre l'envoi.

J'ai compris

^eApostille (3)90,00 €

10Casier judiciaireeApostille30,00 €

10.1→ trad_indonesien_casier_judicial...30,00 €

10.1→ trad_indonesien_casier_judicial...30,00 €

^eLegalisation (0)00,00 €

Estimation du tarif90,00 €

Ceci est une estimation du prix

Vous ne payez à la réception de vos documents sous 3 jours

☐ Ne plus afficher ce message

csablondesign.fr



“ La dématérialisation du processus d'apostille et son transfert aux notaires visent à simplifier les démarches pour les usagers et à améliorer l'efficacité du service. ”

“ En améliorant l'expérience utilisateur, la réforme permet d'augmenter la satisfaction, de fluidifier le traitement des demandes et de renforcer les recettes du service.”

La France 

230 000

Actes publics sont apostillés chaque année.*

*issus d'informations collectées via
<https://www.hcch.net/>



Clément Sablon
Product Designer

csablondesign.fr

2,3 M€

Chiffre d'affaires annuel potentiel*

*Tarif moyen de 10 € par e.Apostille.



Clément Sablon
Product Designer

csablondesign.fr



Besoin d'

Merci

pour votre attention !

**J'espère que ce contenu vous a
inspiré et été utile.**

**Êtes-vous prêt à transformer
l'expérience de vos utilisateurs ...**



Clément Sablon
Product Designer



un audit UX ?



csablondesign.fr



06 79 17 05 19



clement.sablon@gmail.com